

Finansdepartementet  
Avdelningen för offentlig förvaltning  
10333 STOCKHOLM

fi.remissvar@regeringskansliet.se

## Remissyttrande

### Promemoria - Avgift vid prövning av en tvist vid Allmänna reklamationsnämnden och en ny möjlighet till omprövning

Er ref: Fi2021/00426

Vårt diarienummer:

*Svensk Handel, som är handelsföretagens intresseorganisation och företräder 9 000 små, medelstora och stora företag med nära 300 000 medarbetare, får med anledning av remissen anföra följande:*

#### Allmänna synpunkter

Svensk Handel är positiv till att det införs en anmälningsavgift om 150 kronor vid Allmänna reklamationsnämnden (ARN) för den konsument som vill anmäla en tvist med en näringsidkare. Det kommer att leda till en effektivitetshöjning som kommer konsumenterna tillgodo. Viktigt är att det framkommer tydligt att anmälningsavgiften är en förutsättning för att få ett ärende handlagt och att avgiften inte ska räknas in i värdet av vad som yrkas.

Svensk Handel anser att det är viktigt att möjligheten till omprövning av ett avgörande införs för en näringsidkare om denne gör sannolikt att han eller hon inte fått kännedom om anmälan. Detta ökar förutsättningarna för mer korrekta beslut och minskar risken för att näringsidkare på felaktiga grunder hamnar på Råd & Rönns "Svarta lista" över företag som inte följer nämndens beslut.

Svensk Handel anser även att det är viktigt att tvister rörande begravnings tjänster kan prövas av ett tvistlösningsorgan oberoende av om begravningsbyrån är branschansluten eller ej. Sveriges Begravningsbyråers Förbunds (SBF) reklamationsnämnd handlägger endast ärenden som uppkommit på de begravningsbyråer inom landet som är anslutna till SBF.<sup>1</sup> Med hänvisning till att endast hälften av begravningsbyråerna är medlemmar i SBF, så borde ARN ges möjlighet att pröva tvister rörande begravnings tjänster som inte handläggs av SBF för att inte konsumentskyddet ska försämrats vad gäller begravnings tjänster.

---

<sup>1</sup>SBF:s reklamationsnämnd, <https://www.begravningar.se/reklamationsnamnden>

Svensk Handel instämmer i att möjligheten att förordna extra ordförande troligen leder till ökad effektivitet i verksamheten och därmed även kortare handläggningstider, vilket gynnar både näringsidkare och konsumenterna.

### Synpunkter på utredningens förslag

Svensk Handel anser att det är bra och nödvändigt att ARN får möjlighet att ta ut en avgift för att pröva ett ärende. Detta med anledning av den stora ökningen av inkomna ärenden, fler komplexa och omfattande ärenden, fler bristfälliga ansökningar samt det höga antalet avvísningar som myndigheten får göra på grund av ofullständiga ansökningar eller för att ansökningar inte faller inom de gällande förutsättningarna.

Det nämns att den vanligaste orsaken till att ett ärende avvisas är att en komplettering som myndigheten har begärt av anmälaren inte inkommer inom angiven tid. Svensk Handel tycker det är beklagligt och ett resursslöseri att utredningstid måste läggas på att handlägga ärenden som aldrig prövas i sak. Vi tror att en låg anmälningavgift som förutsättning för handläggning sannolikt skulle innebära att en större andel av anmälarna som betalar avgiften också följer nämndens eventuella begäran om kompletteringar.

Svensk Handel anser inte att en låg anmälningavgift är en försämring av konsumentskyddet. Tvärtom blir det en effektivitetshöjning som kommer konsumenterna tillgodo, då inte resurser slösas på ärenden som aldrig kan prövas.

Dessutom finns det redan idag många offentliga tjänster som är förenade med en avgift och därför är det rimligt att det även tas ut en avgift för att få en tvist prövad vid ARN. En jämförelse kan även göras med om konsumenten vänder sig till allmän domstol där ansökningsavgiften till s.k. förenklat tvistemål eller småmål (värdet är högst ett halvt prisbasbelopp max 23 800 kronor år 2021) är 900 kronor och för högre värden är avgiften 2 800 kronor.

Svensk Handel anser att den föreslagna summan på 150 kronor mot bakgrund till ovanstående är rimlig och inte försvårar eller begränsar möjligheten för konsumenterna att göra en anmälan ur ett konsumentskyddsperspektiv. Viktigt är att se till att det blir ett kostnadseffektivt avgiftssystem och att olika betaltjänstlösningar erbjuds så att anmälningavgiften inte försvårar för konsumenten att göra en anmälan till ARN.

Svensk Handel tycker att det är bra att det förtydligas att endast ekonomisk skada ska räknas in i den värdegräns som behöver uppnås för att en tvist ska prövas. Detta klargör för konsumenterna att anmälningavgiften inte ska kunna räknas in i värdet. Med tanke på den ökande ärendetillströmningen så finns det ett behov av att i ansökningsprocessen på ett informativt och tydligt sätt lägga till ett steg där den sökande själv ska bekräfta att han eller hon uppfyller kraven för att få sin sak prövad innan anmälan kan skickas in digitalt.

Svensk Handel uppskattar förslaget om utökade möjligheter till omprövning för näringsidkare, i fall där denne gör sannolikt att han eller hon inte fått kännedom om anmälan, och anser att det är viktigt för att säkerställa en hög kvalitet på rekommendationerna. Detta då anmälan alltid avgörs till konsumentens fördel om näringsidkaren inte har yttrat sig. För närvarande kan en näringsidkare få ett beslut meddelat mot sig i en tvist med en konsument utan att denne har haft möjlighet att bemöta det som framförts i en sådan anmälan. I dessa fall kan näringsidkaren vara mindre benägen att följa ARN:s rekommendation, vilket kan få negativa konsekvenser för näringsidkaren. Detta med hänvisning till tidningen Råd & Rönns "Svarta lista" som två gånger om året publicerar sammanställningar över vilka företag som inte

har följt nämndens rekommendationer, i syfte till att varna konsumenter för dessa företag. Ett företag kan således bli uppförd på denna lista utan att tvisten egentligen har avgjorts i sak.

Svensk Handel anser att det är viktigt att tvister rörande begravningstjänster kan prövas oberoende av om begravningsbyrån är branschansluten eller ej. Tvister rörande begravningstjänster prövas numera av en bransch-nämnd, Sveriges Begravningsbyråers Förbunds reklamationsnämnd (SBF), med begränsningen att denna nämnd endast handlägger ärenden som uppkommit på de begravningsbyråer inom landet som är anslutna till SBF. Enligt förordningen med instruktion för Allmänna reklamationsnämnden prövar inte nämnden tvister som kan prövas av en annan nämnd som godkänts enligt 6 § lagen om alternativ tvistlösning i konsumentförhållanden. SBF:s reklamationsnämnd är en sådan godkänd nämnd. Enligt information på SBF:s webbplats finns för närvarande över 400 auktoriserade begravningsbyråer. Totalt antal begravningsbyråer i landet är cirka 800. Med hänvisning till att endast hälften av begravningsbyråerna är medlemmar i SBF, så borde ARN ges möjlighet att pröva tvister rörande begravningstjänster som inte handläggs av SBF:s reklamationsnämnd. Detta för att inte konsumentskyddet ska försämrats vad gäller begravningstjänster.

Svensk Handel anser att det är positivt att möjlighet ges att för en bestämd tid förordna anställda vid nämnden som är jurister med erfarenhet som domare att som extra ordförande leda nämndens sammanträden och avgöra tvister. Detta skulle öka flexibiliteten och effektiviteten i nämndens verksamhet.

Samtidigt vill Svensk Handel betona att i vissa sammansättningar till exempel vid tvister av särskild betydelse för myndighetens rättstillämpning eller av särskild vikt av en utökad sammansättning, så är det viktigt att externa ordförande ingår i dessa sammansättningar, utifrån den kompetens och den långa erfarenhet som sådana ordförande oftast besitter. Dessutom finns det ett extra värde av att dessa tvister inte avgörs med enbart interna ordförande.

Detta yttrande har beslutats av avdelningschefen för Näringspolitik Mats Hedenström. Föredragande har varit näringspolitiska experten Jolanda Girzl. I den slutliga handläggningen har också juristen Sofia Stigmar deltagit.

SVENSK HANDEL



Mats Hedenström

Jolanda Girzl